



# **Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle**

## Contenu

---

1	Engagement de Payworks	4
2	Application	4
3	Directives	
3a	Fournir un service à la clientèle accessible aux personnes ayant des incapacités	4
3a1	Communication	4
3a2	Dispositifs d'assistance	4
3a3	Animaux d'assistance	5
3a4	Personnes de soutien	5
3a5	Avis d'interruption de service temporaire	6
3a6	Formation	6
4	Rétroaction	7
5	Modification	7

## 1 - Engagement de Payworks

Payworks Inc. (ci-après « Payworks » ou la « Société ») s'engage à fournir des services à la clientèle accessibles à toute personne, en respectant les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'opportunité équivalente.

Afin de respecter cet engagement, nous nous efforçons à offrir aux personnes ayant des incapacités les mêmes possibilités d'accès aux services à la clientèle, au même endroit et de la même façon que tous les autres clients, en garantissant à toutes et à tous un excellent service à la clientèle.

## 2 - Application

La présente politique s'applique à tous les employés, bénévoles et tiers qui interagissent avec le public au nom de Payworks. La présente politique vise à satisfaire aux exigences des législations provinciales applicables en matière d'accessibilité et de droits de la personne en ce qui concerne l'accessibilité du service à la clientèle.

## 3 - Directives

### 3a – Fournir un service à la clientèle accessible aux personnes ayant des incapacités

Payworks vise l'excellence en ce qui concerne l'offre de services à chacun de ses clients, y compris les personnes ayant des incapacités. Nous énoncerons et mettrons en œuvre des politiques et directives relatives à l'accessibilité. Lorsque l'accès à nos produits, services ou installations présente un obstacle, nous cherchons à proposer d'autres solutions pour faciliter l'accessibilité à nos clients ayant des incapacités.

#### 3a1 – Communication

Afin de répondre aux besoins de nos clients ayant des incapacités, nous communiquerons avec eux d'une façon qui prend en compte leur incapacité. Nous formerons les personnes qui sont en contact direct avec la clientèle à communiquer et interagir de façon adaptée avec les personnes ayant des incapacités variées.

Lors des communications téléphoniques, les personnes qui communiquent avec nos clients sont formées à utiliser un langage simple et à parler clairement et lentement. Nous proposerons à nos clients de communiquer avec eux par courriel, par courrier postal ou par fax si la communication par téléphone ne convient pas ou n'est pas possible, à condition que le client ait été vérifié.

Dans un délai raisonnable après la réception d'une demande de la part d'une personne ayant des incapacités ou d'une personne en son nom, nous mettrons les documents à disposition dans un format accessible à cette personne, sauf s'il n'est pas possible de le faire.

### **3a2 – Dispositifs d'assistance**

Nous nous engageons à offrir nos services aux personnes ayant une incapacité utilisant leur propre dispositif d'assistance pour accéder à nos produits, services et installations.

Dans les cas où le dispositif d'assistance présente un risque pour la santé et la sécurité ou lorsque l'accessibilité peut présenter un problème, d'autres mesures raisonnables seront utilisées.

Payworks formera les personnes fournissant des services à la clientèle à l'utilisation des divers dispositifs d'assistance qui pourraient être utilisés par nos clients ayant une incapacité.

### **3a3 – Animaux d'assistance**

Nous accueillons les animaux d'assistance qui accompagnent les personnes ayant une incapacité. Les animaux d'assistance peuvent accéder à toutes les zones qui sont ouvertes au public, sauf là où la loi l'interdit.

Nous formerons les personnes qui interagissent avec le public au nom de Payworks à l'admission des animaux d'assistance. Il ne sera jamais demandé à une personne d'expliquer la nature de son incapacité ou l'utilité de l'animal, mais une vérification

pourrait être demandée au client afin de s'assurer que l'animal est utilisé pour des raisons liées à une incapacité.

Le client qui est accompagné d'un animal d'assistance est tenu de s'occuper de l'animal et de le contrôler en tout temps. Si un risque pour la santé et la sécurité se présente, par exemple, sous la forme d'une allergie sévère à l'animal, Payworks fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toute personne.

### **3a4 – Personnes de soutien**

Nous accueillons les clients ayant une incapacité qui sont accompagnés par une personne de soutien. Toute personne ayant une incapacité qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à accéder à toutes les zones de nos locaux ouvertes au public avec cette personne. À aucun moment une personne ne pourra se voir refuser l'accès à la personne de soutien qui l'accompagne lorsqu'elle se trouve dans notre établissement.

Garantir le respect de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels et sensibles est l'une de nos priorités. Si des renseignements personnels ou sensibles sont abordés en présence de la personne de soutien, nous pourrions demander au client de donner son accord pour que la personne de soutien soit présente lors de la discussion, ainsi que de signer une entente de confidentialité si nécessaire.

### **3a5 – Avis d'interruption de service temporaire**

Nous fournirons un préavis raisonnable en cas d'interruption prévue des installations ou des services accessibles aux personnes ayant une incapacité.

En cas d'interruption prévue ou imprévue, Payworks s'efforcera de fournir un avis sur les éléments temporairement indisponibles, accompagné des raisons de cette indisponibilité, d'une estimation du délai dans lequel l'élément sera à nouveau disponible et d'informations sur tout autre moyen d'accéder à nos produits, services et installations. L'avis sera affiché dans nos locaux et sur notre site Web, ainsi que par tout autre moyen raisonnable compte tenu des circonstances.

### 3a6 – Formation

Payworks offrira une formation à toute personne qui fournit des services directement au public au nom de Payworks, ainsi qu'à toute personne responsable ou participant au développement ou à la mise en œuvre des politiques et directives de la société liées à l'accessibilité pour les services à la clientèle.

La formation sera fournie dès que cela est raisonnablement possible après la prise de fonctions d'une personne. Une formation continue sera également prévue en cas de modifications importantes des politiques et directives concernant l'accessibilité pour les services à la clientèle.

#### La formation inclura :

- Un passage en revue de la législation sur les droits de la personne et les lois, réglementations et normes sur l'accessibilité;
- Un passage en revue des exigences des normes de service à la clientèle;
- Des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'incapacités;
- Des instructions sur la façon d'interagir avec les personnes ayant une incapacité qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Des instructions sur la façon d'utiliser les équipements ou les dispositifs d'assistance disponibles dans nos locaux ou qui pourraient être fournis afin d'aider les personnes ayant une incapacité;
- Des instructions sur quoi faire si une personne ayant une incapacité rencontre de la difficulté à accéder à nos produits, services ou installations; et
- Les politiques et directives de Payworks concernant l'accessibilité pour les services à la clientèle.

Payworks tiendra un registre des formations, contenant les dates de formation et le nombre d'employés qui ont participé à la formation.

## 4 - Rétroaction

Vos rétroactions sur la façon dont nous fournissons un service à la clientèle accessible aux personnes ayant des incapacités sont les bienvenues. Veuillez contacter l'équipe accessibilité de Payworks par l'un des moyens suivants :

Téléphone :           204.779.0537 x2762  
                              204.779.0537 x3820  
Courriel :             [accessibility@payworks.ca](mailto:accessibility@payworks.ca)  
Adresse postale:     ATTN: Équipe accessibilité  
                              Payworks Inc.  
                              1565 Willson Place  
                              Winnipeg MB R3T 4H1

Les clients qui fournissent une rétroaction officielle recevront un accusé de réception de leur rétroaction, ainsi qu'une confirmation de toute action découlant des problèmes ou plaintes qui ont été soumis en temps opportun.

## 5 - Modification

Payworks s'engage à développer des politiques et directives de service à la clientèle qui respectent et garantissent la dignité et l'indépendance des personnes ayant une incapacité. Aucun changement ne sera appliqué à la présente politique sans que les répercussions sur les personnes ayant une incapacité ne soient envisagées. La présente politique sera évaluée et révisée de temps à autre afin de respecter la législation sur les droits de la personne, ainsi que les lois ou les normes en matière d'accessibilité.

*Contenu intégral © Payworks Inc. Tous droits réservés.*